Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

33 529 **Gaswinning**

Nr. 255 **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juni 2016

In januari 2015 is het Centrum Veilig Wonen (CVW) opgericht voor de afhandeling van schade door aardbevingen als gevolg van de gaswinning in Groningen. Daarmee is de schadeafhandeling op afstand van NAM komen te staan. Het CVW staat onder toezicht van de door mij ingestelde Commissie van Toezicht op het CVW. Hierbij informeer ik uw Kamer over de rapportages over 2015 van het CVW en van de Commissie van Toezicht op het CVW[1].

Schadeafhandeling

Het CVW heeft in 2015 in totaal 34.006 schademeldingen in behandeling genomen. Het betrof 27.464 nieuwe meldingen bij het CVW en 6.542 lopende schademeldingen die het CVW heeft overgenomen van NAM. Bij 29.737 schademeldingen is het eerste expertiserapport aan de bewoners verzonden, waarna bij 17.750 schademeldingen (52%) een akkoord is bereikt. Dit is 20% meer dan een half jaar geleden. Bij 11.987 schademeldingen is er wel een schaderapport verzonden, maar nog geen overeenkomst afgesloten. Bewoners kiezen in die gevallen voor het laten uitvoeren van een contra-expertise, hebben bedenktijd nodig of geven geen reactie na het ontvangen van het eerste schaderapport.

Wanneer er overeenstemming is over het schadebedrag, kunnen bewoners kiezen tussen herstel van de schade door het CVW, herstel door een aannemer naar eigen keuze of uitbetaling van het schadebedrag. Het CVW geeft aan dat het percentage bewoners dat kiest voor uitbetaling van het schadebedrag met 70% hoog is. Een mogelijk gevolg is dat schade niet tijdig hersteld wordt. Om bewoners beter van dienst te kunnen zijn, ontwikkelt het CVW een stimuleringsprogramma en is het in februari 2016 gestart met de pilot «versnel herstel». Bewoners kunnen via deze pilot schade melden, waarna de schade door het CVW binnen een week na de melding wordt hersteld. Hiermee worden bewoners ontzorgd en wordt

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

kst-33529-255
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2016

schade sneller hersteld. Het CVW verwacht hiermee dat meer bewoners kiezen voor snel herstel door het CVW.

De Commissie van Toezicht constateert dat het CVW erin is geslaagd om de doorlooptijd van schademeldingen te verkorten van enkele maanden naar 6–8 weken. Zij spreekt van een knappe prestatie. De commissie verwacht dat door de voorgestelde aanpak van het CVW minder bewoners zullen kiezen voor de uitbetaling van de schadevergoeding. In het meerjarenprogramma (Kamerstuk 33 529, nr. 212) geeft de NCG aan dat het risico bestaat dat door het niet tijdig herstellen van schade mogelijk zwaardere schade kan ontstaan bij een nieuwe beving en daarom met voorstellen ter zake te zullen komen. Het is belangrijk dat schade snel hersteld wordt, ook wanneer bewoners kiezen voor het uitbetalen van hun schadevergoeding.

In reactie op het voorgaande constateer ik dat bewoners en CVW in een toenemend aantal schademeldingen tot een akkoord komen. Dit vind ik een positieve ontwikkeling. Wanneer bewoners en CVW na het verschijnen van de eerste schaderapportage en een eventueel daarop uitgevoerde contra-expertise niet tot overeenstemming komen, is er sprake van een geschil. In dergelijke gevallen schakelde het CVW een derde expert in die gaat bemiddelen. Zoals ik uw Kamer op 3 november 2015 (Kamerstuk 33 529, nr. 204) heb aangegeven, heb ik de NCG gevraagd om hiervoor met een passende oplossing te komen in het meerjarenprogramma. Op 1 mei jl. heb ik de Arbiter Aardbevingsschade ingesteld. De arbiter zal dan na een schouw ter plaatse en een hoorzitting een uitspraak doen over het geschil. De uitspraak is in beginsel bindend voor NAM, maar voor bewoners blijft het mogelijk hun zaak alsnog aan de rechter voor te leggen indien zij dat wensen. Ik heb uw Kamer op 29 april jl. geïnformeerd over de procedure ten aanzien van de Arbiter Aardbevingsschade (Kamerstuk 33 529, nr. 248). Verder is de behandeling van complexe schadegevallen vanaf 1 januari 2016 overgenomen door de NCG. Wanneer de eerste schade-expert vaststelt dat het om complexe schade gaat, zal het CVW de zaak overdragen aan de NCG.

Inspecties en preventief versterken van woningen

Naast de afhandeling van schade richt het CVW zich op het uitvoeren van inspecties in het kader van de preventieve versterking van woningen en gebouwen. In de rapportage geeft het CVW aan dat in 2015 12.292 buiteninspecties zijn uitgevoerd. In 3.253 gevallen is naar aanleiding van de buiteninspectie een intensievere binneninspectie uitgevoerd. Het CVW had hierbij bijzondere aandacht voor risicovolle gebouwonderdelen zoals schoorstenen. In 252 situaties heeft het CVW direct opgetreden om veiligheidsrisico's op te lossen. In deze situaties werd ofwel bij inspectie een veiligheidsrisico geconstateerd, ofwel gaf de bewoner via de zogeheten «rode knop» op de website van het CVW aan zich niet meer veilig te voelen na een beving.

Eerder heb ik uw Kamer geïnformeerd over het feit dat het CVW haar oorspronkelijke planning voor de preventieve versterking van woningen naar beneden heeft moeten bijstellen en heb ik de verwachting uitgesproken dat ook de bijgestelde prognoses te optimistisch zouden zijn (Kamerstuk 33 529, nr. 204). Uit de jaarrapportage van het CVW blijkt geen positief resultaat en wordt de verwachting van november jl. bevestigd. De uitvoering van de versterking is achtergebleven op de ambitieuze planning. Hoewel het CVW voldoende capaciteit heeft opgebouwd, is het haar niet gelukt om deze in voldoende mate aan te wenden. De Commissie van Toezicht wijst voor een verklaring op de ambitie om corporatiewoningen gelijktijdig met versterking ook energieneutraal te

maken, wat tot langdurige besprekingen heeft geleid. Dit is een tegenvaller. De integrale aanpak van de versterkingsopgave is complex gebleken en ik moet constateren dat deze opgave door NAM en CVW is onderschat. Het CVW blijft zich samen met en onder publieke regie van de NCG inzetten voor de versterking en het energieneutraal maken van de woningen in Groningen.

Om de uitvoering van de preventieve versterking van woningen te versnellen is in het meerjarenprogramma van de NCG een gebiedsgerichte aanpak voor de versterkingsopgave opgenomen. Deze aanpak is op 19 maart jl. van start gegaan en omvat de volgende prioritering:
- Van binnen naar buiten: de aanpak is gestart in de kern van het aardbevingsgebied en van daaruit wordt naar de randen toegewerkt;
- De meest kwetsbare woningen worden het eerst versterkt;
- Extra prioriteit wordt gegeven aan gebouwen waar veel mensen samenkomen.

Op 19 maart 2016 zijn 2.600 huishoudens aangeschreven en heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden die door ruim 1.000 bewoners is bezocht. De inspecties en de daarop volgende doorrekening van de mogelijke versterkingsmaatregelen worden in opdracht van de NCG door het CVW uitgevoerd. Aan de hand daarvan wordt bepaald of, en zo ja op welke wijze er versterking plaats moet vinden. De voortgang en verdere uitwerking van de versterkingsoperatie worden in structureel overleg met maatschappelijke organisaties, bewoners en betrokken overheden bepaald. Op die manier kan iedereen er kennis van nemen en een inbreng leveren. Deze investering in het draagvlak onder alle betrokkenen zal naar verwachting op termijn leiden tot grotere slagvaardigheid in de uitvoering van de versterkingsoperatie.

Bewonerstevredenheid en klachten

Sinds juni 2015 registreert het CVW klachten van bewoners. Er zijn door het CVW tot eind 2015 139 klachten geregistreerd. Over de bewonerstevredenheid rapporteert het CVW dat bewoners de werkzaamheden door het CVW waardeerden met een 7,1. Bewoners waren het meest tevreden over de uitgevoerde herstelwerkzaamheden en het minst tevreden over de schade-expertiserapporten, hoewel gedurende het jaar de waardering van bewoners een stijgende trend liet zien. De Commissie van Toezicht stelt vast dat er weliswaar een hoge waardering is, maar dat er tegelijkertijd door bewoners klachten worden ingediend. De commissie geeft aan dat zij vertrouwen heeft in de gekozen aanpak.

Ik vind het belangrijk dat de schade niet alleen snel hersteld wordt, maar dat het proces daartoe ook tot volle tevredenheid van de bewoner verloopt. Uit de rapportages van het CVW en de Commissie van Toezicht constateer ik dat de tevredenheid onder bewoners hoog is, maar ook dat er klachten door bewoners worden ingediend. Tegelijkertijd zie ik dat het CVW een verbetertraject heeft ingericht. De NCG zal de voortgang hiervan monitoren. Mede naar aanleiding van opmerkingen van de Onafhankelijke Raadsman heeft het CVW mij geïnformeerd over de aard van de klachten in relatie tot het aantal afgehandelde schademeldingen in 2015. Ik heb uw Kamer hier reeds over geïnformeerd (Kamerstuk 33 529, nr. 247).

Tot slot

De komst van de NCG, de vaststelling van diens meerjarenprogramma en de start van de gebiedsgerichte aanpak hebben geleid tot een nieuwe rolverdeling binnen de schadeafhandeling en de versterkingsoperatie in Groningen. Zoals de Commissie van Toezicht in haar rapportage aangeeft,

heeft dit gevolgen voor de werkwijze van het CVW en in het verlengde daarvan voor de samenwerking tussen het CVW, de NCG en de Commissie van Toezicht. Ik ben in gesprek met de NCG over de wijze waarop diens regiefunctie op het CVW zal worden ingevuld. Naar aanleiding daarvan zal ik na de zomer bezien in hoeverre er aanpassingen nodig zijn.

De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp